

# Iloa ja energiaa asiakastyöhön - koulutusta kirjastolaisille marraskuussa

**Ilmoittautuminen viim. 17.10.**

Henkilöstökoulutus järjestää marraskuussa kirjastohenkilökunnalle asiakaspalvelukoulutusta.

Koulutuksen tavoitteena on yhdessä tutkia sitä, miksi kannattaa tehdä hyvää asiakastyötä, miten sitä tehdään, mitä se on ja miten sitä ehkä voisi vielä kehittää.

Koulutus koostuu kolmesta puolen päivän tilaisuudesta. Ensimmäisellä kerralla tutustutaan ratkaisukeskeiseen lähestymistapaan ja toisen tapaamiskerran aikana tehdään käytännön harjoituksia ja käydään läpi konkreettisia, osallistujien kannalta oleellisia asiakastilanteita ja niissä onnistumista. Kolmas kerta on varattu kurssin annin yhteenvetoa varten.

Kurssille otetaan korkeintaan 26 osallistujaa.

Koulutuspäivät:

I Päivä 7.11.01 klo 12.15-16  
-oma motivaatio asiakastyössä  
-ilo ja energia

II Päivä 13.11 klo 12.15-16  
-käytännön taitojen jakso  
-asiakastyö ja kommunikaatio

III Päivä 19.11 klo 12.15-16  
-yhteenveto  
-tulevaisuuden tarinat

Lisätietoja antaa suunnittelusihteeri Anu Tanskanen, puh. 191 22966,  
[anu.tanskanen@helsinki.fi](mailto:anu.tanskanen@helsinki.fi)

Hakemukset viimeistään 17.10 osoitteella

<http://www.halvi.helsinki.fi/henkos/lomake/henkkoul.html>